

(19) 世界知的所有権機関
国際事務局



(43) 国際公開日
2003 年 12 月 18 日 (18.12.2003)

PCT

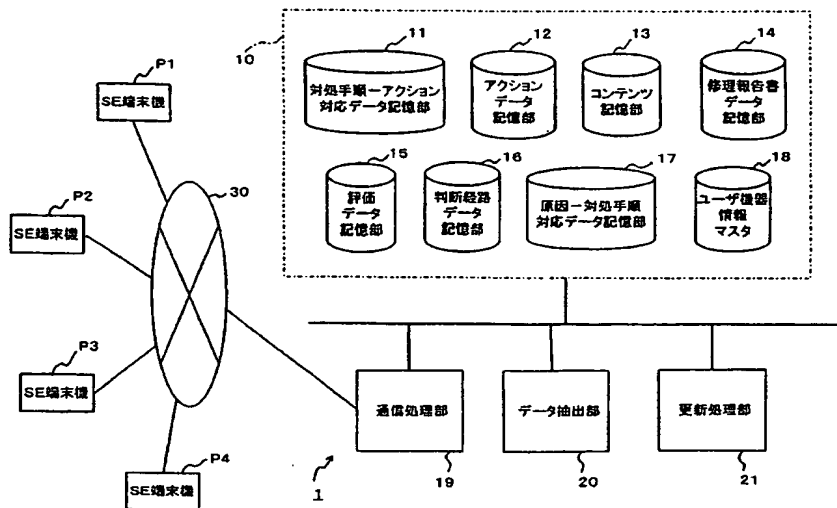
(10) 国際公開番号
WO 03/105039 A1

- (51) 国際特許分類⁷: G06F 17/60, 17/30 (72) 発明者; および
(21) 国際出願番号: PCT/JP03/07174 (75) 発明者/出願人 (米国についてのみ): 和田 敦
(22) 国際出願日: 2003 年 6 月 6 日 (06.06.2003) (WADA, Atsushi) [JP/JP]; 〒601-8045 京都府 京都市 南
(25) 国際出願の言語: 日本語 区東九条西明田町57番地 アークレイマーケティング
(26) 国際公開の言語: 日本語 グ株式会社内 Kyoto (JP).
(30) 優先権データ: 特願2002-167786 2002 年 6 月 7 日 (07.06.2002) JP (74) 代理人: 特許業務法人池内・佐藤アンドパートナーズ
(71) 出願人 (米国を除く全ての指定国について): アーク (IKEUCHI SATO & PARTNER PATENT ATTOR-
レイ株式会社 (ARKRAY, INC.) [JP/JP]; 〒601-8045 京 NEYS); 〒530-6026 大阪府 大阪市 北区天満橋1丁目8
都府 京都市 南区東九条西明田町57番地 Kyoto (JP). 番30号 OAP タワー 26 階 Osaka (JP).
(81) 指定国 (国内): AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT,

[続葉有]

(54) Title: TROUBLE COUNTERMEASURE SUPPORT SYSTEM AND TERMINAL DEVICE CONNECTED TO THE SAME

(54) 発明の名称: トラブル対処支援システムおよびこれに接続される端末装置



- P1...SE TERMINAL
P2...SE TERMINAL
P3...SE TERMINAL
P4...SE TERMINAL
11...COUNTERMEASURE-ACTION CORRESPONDING DATA STORAGE SECTION
12...ACTION DATA STORAGE SECTION
13...CONTENT STORAGE SECTION
14...REPAIR REPORT DATA STORAGE SECTION
15...EVALUATION DATA STORAGE SECTION
16...EVALUATION ROUTE DATA STORAGE SECTION
17...CAUSE-COUNTERMEASURE CORRESPONDING DATA STORAGE SECTION
18...USER DEVICE INFORMATION MASTER
19...COMMUNICATION PROCESSING SECTION
20...DATA EXTRACTION SECTION
21...UPDATING PROCESSING SECTION

(57) Abstract: An online manual capable of efficiently identifying a trouble cause and not requiring trouble for updating. A service engineer (SE) connects an SE terminal to a service support system (1) and transmits a trouble event caused in a device to be repaired. In a judgment route data storage section (16), judgment materials for identifying a symptom cause are stored in the descending order of the goodness of fit. A data extraction section (20) extracts the judgment material in that order and represents it to the SE terminal. When the SE selects a judgment material matched with the state of the device to be repaired, the data extraction section (20) extracts a countermeasure action content corresponding to the judgment material from the countermeasure-action data storage section (11), an action data storage section (12), and a content storage section (13) and displays it on the SE terminal.

(57) 要約: 故障原因を効率的に特定することができ、かつ、改訂作業に手間を要しないオンラインマニュアルを提供する。サービスエンジニア (SE) は、SE 端末機からサービス支援システム (1)

へ接続し、修理対象機器に生じたトラブル事象を送信する。判断経路

[続葉有]